

## محاضرة: مفهوم المستهلك بين المعنى الاقتصادي والقانوني

1. مفهوم المستهلك لغة: هو الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك فهو الفاعل الذي أفنى الشيء وأخذ منفعته فنقول مستهلك السلعة أي من قام بالاستفادة منها واستغل رغباته وحاجاته منها، واستهلك المال: أنفقه وأنفده

2. موقف الفقه القانوني لمصطلح "المستهلك"

أ. المفهوم الضيق للمستهلك: ينطلق مؤيدي هذا الاتجاه من فكرة أن المستفيد من أحكام القوانين المتعلقة بحماية المستهلك هو كل شخص يقتني أو يستعمل مالا أو خدمة لتحقيق هدف شخصي أو عائلي سواء تعلق الأمر باقتناء المنقولات أو العقارات دون أن يكون لهذا الاقتناء أي هدف مهني. يتفق هذا المفهوم مع المفهوم الاقتصادي أين يمثل المستهلك الحلقة الأخيرة في الدورة الاقتصادية تجسيدا لفكرة الاستهلاك النهائي، وفي هذا الإطار اتجهت محكمة النقض الفرنسية في البداية إلى تبني المفهوم الضيق على أساس أنه من يحق له الاستفادة من الحماية القانونية هو فقط من يرم عقد العقد الاستهلاك من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو العائلية إذا نلاحظ أن هذا التعريف يركز على الشخص الذي يلبي حاجاته دون أن يكون لذلك صلة بنشاطه. ويساعد هذا الاتجاه في تحقيق الأمن القانوني المنشود للمستهلك والذي لا يتحقق في ظل تبني مفهوم موسع لصفة المستهلك.

ب. المفهوم الواسع للمستهلك: ينطلق هذا الاتجاه من فكرة توسيع دائرة الأشخاص الذين يمكنهم الاستفادة من القواعد الحمائية للمستهلك وفقا لهذا الاتجاه يعد مستهلكا كل شخص يتعاقد بغرض الاستهلاك سوى لاستخداماته الشخصية أو لاستعمالاته المهنية، فالمستهلك حسب هذا الاتجاه هو كل من يقوم باستعمال أو استخدام مال أو خدمة، فمن يشتري سيارة للاستعمال الشخصي أو المهني يعتبر مستهلك طالما أن السيارة تستهلك في الحالتين. ويؤخذ على هذا الاتجاه ما يلي:

● أنه يجعل حدود قانون الاستهلاك غير دقيقة لمعرفة ما إذا كان المهني يعمل في إدارة تخصصه أم لا حتى نحدد القانون الواجب التطبيق عليهم. فالحقيقة وعكس ذلك إذ يجب على المتعاقدين معرفة القانون الذي سيخضعون له مسبقا وبهذا يكون المفهوم الضيق أكثر دقة

● إذا كان هؤلاء المهنيين الذين يتعاقدون خارج نطاق تخصصهم في وضعية ضعف، فانهم لن يحتاج لقانون حماية المستهلك ما دام أنه توجد قواعد خاصة بهم لحمايتهم وهذه النقطة هي من إيجابيات المفهوم الضيق للمستهلك.

3. موقف المشرع الجزائري من مفهوم المستهلك: يعتبر مصطلح المستهلك جديدا في التشريع الجزائري حيث يظهر هذا المصطلح

لأول مرة من خلال القانون رقم 89-02 الصادر في 7 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك وهذا بعدما كان

المصطلح التقليدي السائد في القانون المدني ولدي يطلق عليها المشتري.

جاء المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش تعريفا للمستهلك في المادة الثانية منه وتحديدًا في الفقرة 09 وإعتبر المستهلك أنه " كل شخص يقتني بئمن او مجانًا منتجًا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيطة والنهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به. إذا المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 90-39 أخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك، حيث أن التعريف لا يقتصر على الأفراد الذين يشترون السلع والخدمات فقط لأغراض شخصية، بل يشمل أيضًا الحالات التي تتعلق بالاستهلاك نيابة عن شخص آخر أو حتى حيوان، مما يوسع نطاق الحماية القانونية بشكل أكبر.

كذلك جاء القانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية تعريفا لمفهوم المستهلك في المادة الثالثة منه، حيث تنص الفقرة الثالثة "المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا عن قدمت للبيع او يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل لي طابع مهني". بناءً على النص الوارد في القانون 04-02، يمكننا القول إن المشرع إتجه إلى تضيق مفهوم المستهلك. ذلك لأن النص ينص على أن المستهلك يجب أن يقتني السلع أو يستفيد من الخدمات "مجردة من كل طابع مهني"، وهو استثناء واضح للأنشطة التجارية والمهنية. وعلى الرغم من شمول التعريف لكل من الأشخاص الطبيعيين والمعنويين، فإن الشرط الذي يحد من التعريف إلى "الاستفادة لأغراض غير مهنية" يشير إلى اعتماد المشرع على المفهوم الضيق للمستهلك.

أما القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الصادر في 25 فبراير 2009 فقد تطرق إلى مفهوم المستهلك في المادة " الفقرة 2 حيث وتنص "المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانًا سلعة أو خدمة موجهًا للاستهلاك موجهًا للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجات الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به". يتضح من هذا التعريف أن المشرع جعل معيار تحديد صفة المستهلك هو الغرض من الاقتناء، إذ أن ثبوت صفة المستهلك يقتضي أن يكون الغرض من اقتناء السلعة أو الخدمة هو سد حاجة شخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به، أي أن يكون الغرض غير مهني، ما يعني بمفهوم المخالفة نفي صفة المستهلك عمن يقتني سلعة أو خدمة لغرض مهني أو استثماري. هذا ولم يشترط المشرع في تعريفه للمستهلك أن يكون الغرض من الاقتناء هو سد حاجة شخصية للمقتني ذاته الذي يصطلح عليه "المستهلك المتعاقد"، بل أضفى صفة المستهلك أيضًا على من يقتني سلعة أو خدمة لسد حاجة شخص آخر ليس طرفًا في عقد الاستهلاك وهو الذي يصطلح عليه "المستهلك المستفيد" كونه يعقب المستهلك المتعاقد في الاستفادة من السلعة أو الخدمة دون أن يكابد مشقة الحصول عليها. وبهذا يكون المشرع قد تبنى المفهوم الضيق للمستهلك، وتفادى المآخذ التي سجلت على تعريف المستهلك في المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش.

#### 4. المتدخل:

المتدخل هو الطرف المقابل للمستهلك في علاقة الاستهلاك ومقدماتها وفق تنظيم القانون 09-03، فإذا كان المستهلك هو المستفيد من قواعد حماية المستهلك وقمع الغش فإن المتدخل هو الملتزم بتطبيق هذه القواعد طوال عملية وضع المنتج

للاستهلاك. ولقد عرفت المادة 3 من القانون رقم 03-09 المتدخل بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك". ثم عرفت نفس المادة عملية وضع المنتج للاستهلاك بأنها " مجموع مراحل الإنتاج والاستيراد والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة وبالتجزئة". كما عرفت المنتج بأنه " كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بالمقابل أو مجانا". إن أهم ما يميز المتدخل هو وجوده في مركز قوة مقارنة بالمستهلك بالنظر لما يملكه من قدرات فنية واقتصادية تجعله يهيمن على واقع العلاقة الاستهلاكية، ما يبرر تدخل المشرع من خلال قانون حماية المستهلك وقمع الغش ليحفظ لهذه العلاقة قدرا من التوازن من خلال إثقال كاهل كل متدخل في عملية وضع المنتج للاستهلاك بالتزامات تستهدف حماية المستهلك من خطر الاستغلال السيئ لفارق القدرات.

والمتدخل قد يكون شخصا طبيعيا كما قد يكون شخصا معنويا كالشركات والمؤسسات، على أنه إذا كان دخول الشخص المعنوي الخاص ضمن مفهوم المتدخل أمرا لا جدال فيه، فماذا عن المرفق العام، هل يمكن أن يدخل ضمن مفهوم المتدخل ليخضع بذلك لأحكام القانون رقم 03-09؟ يفرق الفقه في هذا الصدد بين المرافق العامة الاقتصادية والمرافق العامة الإدارية. فبالنسبة للمرافق العامة الاقتصادية (ذات الطابع الصناعي والتجاري) كالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز أو المؤسسة الوطنية للمياه أو الاتصالات فقد صارت اليوم في ظل اقتصاد السوق في علاقة تجارية بحتة مع المتفاعلين، حيث اضطرت للدخول في معترك المنافسة مع الأفراد والمجموعات الخاصة لاستقطاب الزبائن بعد أن كان توفرهم مضمونا في وقت سابق، مستعملة في ذلك أساليب التسويق الحديثة كالاشهارات وغيرها، حتى أصبح المرفق العام الاقتصادي لا يقدم أداء عاما يهدف إلى تحقيق النفع العام بقدر ما يقدم خدمة أو منتوجا أكثر فردية ويهدف أساسا إلى إرضاء المنتفع<sup>26</sup>. يضاف إلى ذلك اعتبار المشرع المؤسسات العمومية الاقتصادية شركات تجارية<sup>27</sup>. كل ذلك يبرر دخولها ضمن مفهوم المتدخل واعتبار المتفاعلين من خدماتها مستهلكون يستفيدون من الحماية التي قررها القانون رقم 03-09.

وإذا كان الأمر يبدو محسوما بشأن المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري فهو ليس كذلك بالنسبة

للمرافق العامة الإدارية. ومع ذلك يميل جانب من الفقه الفرنسي إلى التمييز بين المرافق العامة الإدارية التي تقدم خدماتها بصفة مجانية كمرفق العدالة والشرطة وبين المرافق العامة الإدارية التي تقدم خدماتها بمقابل كالمستشفيات، فإذا كان الإجماع منعقد على أن الأولى لا تخضع لأحكام قانون الاستهلاك ولا يمكن اعتبار المستفيدين من خدماتها مستهلكون فإن المرافق العامة الإدارية التي تقدم خدماتها بمقابل يمكن، حسب هؤلاء، إخضاعها لقواعد حماية المستهلك واعتبار المتفاعلين من خدماتها لأغراض غير مهنية بمثابة مستهلكين لهم.

والواقع أن موقف الفقه بشأن التوسع في نطاق تطبيق قانون الاستهلاك ليشمل علاقة المنتفع بالمرفق العام على النحو المذكور ينسجم مع الصيغة العامة والمطلقة التي ورد بها تعريف المتدخل في القانون 03-09، كما وينسجم أيضا مع التوجه الملحوظ من قبل المشرع نحو مد نطاق تطبيق القوانين المتعلقة بالسوق لتشمل الأشخاص العمومية، وذلك على غرار القانون

02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية الذي اهتم بتنظيم علاقة الأعوان الاقتصاديين فيما بينهم وعلاقتهم بالمستهلكين، حيث عرف العون الاقتصادي في المادة 3 منه بأنه " كل منتج أو تاجر أو حرفي أو مقدم خدمات أيا كانت صفته القانونية، يمارس نشاطه في الإطار المهني العادي أو بقصد تحقيق الغاية التي تأسس من أجلها"، وكذلك الأمر 03/03 المتعلق بالمنافسة 28 الذي أدخل صراحة بموجب المادة 2 منه نشاطات الإنتاج والتوزيع وتقديم الخدمات التي يقوم بها "أشخاص معنوية عمومية" ضمن نطاق تطبيقه. وهذا التوجه ترجمه المشرع الفرنسي أيضا بموجب الأمر الصادر في 01 ديسمبر 1986 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة، كما ترجمته بعض التوجيهات الأوروبية على غرار توجيه 05 أبريل 1993 المتعلق بالشروط التعسفية. ثانيا- نطاق تطبيق القانون رقم 03-09 من حيث المحل أو الموضوع

5. **السلعة كمحل للاستهلاك:** عرف القانون رقم 03-09 السلعة بأنها " كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا ".

وبذلك فإن مفهوم الاستهلاك لا يقتصر على الأشياء التي تستهلك بأول استعمال لها كالأغذية، بل يشمل الأشياء ذات الاستعمال المتكرر كالملابس والألات.

ولقد حصر المشرع مفهوم السلعة على الأشياء المادية، ما يعني استثناء الأموال المعنوية أن تكون محلا للاستهلاك كبراءات الاختراع والعلامات والرسوم والنماذج الصناعية، ولعل العلة في ذلك ترجع لطبيعة هذه الأموال كونها ذات طبيعة معنوية غير محسوسة ما يجعلها غير ملائمة لأساليب الرقابة والمطابقة والتقييس التي تتطلب كيانا ماديا لتطبيقها. كما أنها مقترنة بعالم الأعمال إذ لا يتصور أن يقوم شخص بشراء براءة اختراع أو علامة تجارية أو محلا تجاريا لغرض غير مهني. على أن ثمة من لا يرى مانعا من أن تكون بعض الأموال المعنوية باعتبارها منتوجا ذهنيا محلا للاستهلاك.

ويلاحظ أن المشرع في القانون رقم 03-09 لم يشترط أن تكون السلعة محل الاستهلاك شيئا منقولا، بخلاف ما كان عليه الأمر في ظل المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش الذي عرف السلعة بأنها " كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات مادية ". وهو ما يمكن تفسيره أن لا مانع في نظر المشرع من أن يكون العقار أو المسكن محلا للاستهلاك ويخضع بالتالي للحماية الخاصة التي يقرها قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وذلك ما دعا له البعض بالنظر للأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الناس اليوم، ولكون العمليات الواردة على العقار من بيع وإيجار وغيرها أصبح يشرف عليها محترفون متخصصون ما يبرر حماية المستهلك في هذه المجالات.

كما أن المشرع لم يشترط عنصر الجدية في السلعة محل الاستهلاك، ومن ثم فإن السلع المستعملة مشمولة بأحكام القانون رقم 03-09 ويعتبر مستهلكا معنيا بقواعد الحماية من يقتني أشياء مستعملة لتلبية لحاجاته الشخصية، وهو موقف وجيه في ظل الإقبال الواسع على هذه التجارة في السوق الجزائرية اليوم.

كما يخرج عن مفهوم السلعة الأشياء التي لا تقبل التعامل فيها إما بحكم طبيعتها أو بحكم القانون والتي لا تصلح أن تكون محلا للحقوق المالية، فمتى كان الشيء ماديا قابلا للتنازل عنه صح أن يكون محلا للاستهلاك سواء تم التنازل عنه بمقابل أو مجانا.

#### 6. الخدمة كمحل للاستهلاك:

عرفت المادة 3 من القانون رقم 03-09 الخدمة بأنها " كل عمل يقدم، غير تسليم السلعة، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة ". وعليه فإن مفهوم الخدمة يشمل كل عمل أو أداء قابلا للتقويم بالنقود، سواء كانت هذه الأداءات ذات طابع مادي كالإصلاح والتنظيف، أو ذات طابع مالي كالتأمين والائتمان، أو ذات طبيعة ذهنية أو فكرية كالعناية الطبية والاستشارات القانونية فكل هذه الخدمات يمكن أن تكون محلا للاستهلاك طالما أن غايتها هي سد حاجة شخص أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به كالخدمات البيطرية.

ولقد تضمنت بعض أحكام القانون رقم 03-09 فكرة "بيع الخدمة" على غرار شمول مصطلح "خدمة ما بعد البيع" للسلع والخدمات على السواء، وهي فكرة غير مألوفة في لغة القانون لأن الأداءات يقابلها "الأجر" وليس "الثمن"، فالنشاطات المتعلقة بالخدمات لا يكون موضوعها المال لذا لا تدخل في نطاق البيع بمفهومه التقليدي. إلا أن هذا المفهوم ما فئى يحتاج لغة القانون لاسيما من بوابة القانون الاقتصادي.

وقد استثنى المشرع صراحة الالتزام بتسليم السلعة من مفهوم الخدمة، وأبقى عليه التزاما مستقلا يقع على عاتق أحد المتعاقدين وهو البائع في عقد البيع طبقا للمادة 364 من القانون المدني، وذلك تحقيقا للتناسق بين التشريعات.

هذا وإن ما سبق ذكره بخصوص مدى خضوع المرفق العام لقواعد حماية المستهلك وقمع الغش يصدق على الخدمات التي تقدمها هذه المرافق، حيث يمكن بسط تطبيق أحكام القانون 03-09 على خدمات المرافق العامة الاقتصادية، وكذا الخدمات التي تقدمها المرافق العامة الإدارية بمقابل دون خدماتها المجانية حسبما يقرره جانب من الفقه. وإن كان القانون رقم 03-09 صرح بدخول كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا تحت نطاق تطبيقه ما يزيد من احتمال مكنة دخول حتى الخدمات المجانية للمرفق العام في نطاقه متى انطبق عليها مفهوم الخدمة في هذا القانون .

7. نطاق تطبيق القانون رقم 03-09 من حيث العقود : يقصد بالعقد هنا العقد الذي تتم من خلاله عملية الاستهلاك، أي

العقد الذي يقتني بموجبه المستهلك السلعة أو الخدمة من المتدخل الأخير في عملية وضع المنتج للاستهلاك وهو عادة

الموزع بالتجزئة، ويصطلح الفقه على هذا العقد بـ "عقد الاستهلاك".

وإذا كان الأصل أن عقود الاستهلاك تكون من قبيل عقود المعاوضة والعقود الملزمة لجانبين وتتم بوسائل التعاقد التقليدية،

فإلى أي مدى يمكن أن تشمل هذه العقود العقود التبرعية والملزمة لجانب واحد وعقود التجارة الالكترونية؟

أ. تطبيق القانون رقم 03-09 على عقود التبرع والعقود الملزمة لجانب واحد: بالرجوع إلى المادة 2 من القانون 03-09 نجدها

تنص صراحة على أن " تطبق أحكام هذا القانون على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا"... وهو ما أكدته

المادة 3 في تعريفها للمستهلك بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة "... وكذا تعريفها للسلعة

بأنها " كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا". وعليه إذا كان الأصل أن عقد الاستهلاك هو عقد معاوضة وملزم

لجانبين كونه يتم غالبا بمقابل، فإنه لا مانع أن يكون عقد تبرع و ملزم لجانب واحد متى كان العرض مجانا. ومن ثم لا يمكن

استبعاد تطبيق قواعد حماية المستهلك بدعوى أن العقد يحقق مصلحة اقتصادية للمستهلك كونه متحررا من أي التزام .

على أن التقديم المجاني للسلع والخدمات من طرف المهني ليس بالضرورة من باب التبرع بل يكون الهدف منه أحيانا فائدة

بعيدة المدى وهو الغالب في النشاط التجاري، وذلك حينما يستعمل كأسلوب لترويج السلع والخدمات. حيث تعتمد بعض

المؤسسات والشركات إلى التوزيع المجاني لنماذج من منتجاتها في المواسم والمعارض التجارية، كما يلجأ البعض إلى أسلوب البيع

بالمكافأة وذلك بإعطاء شيء مجاني مع الشيء المبيع، وأحيانا عن طريق الألعاب ومسابقات الحظ التي تنتهي بمنح جوائز للفائزين،

بل إن المشرع يفرض أحيانا أن تقدم الخدمة مجانا كالخدمات التي قد يتطلبها تنفيذ الضمان القانوني المكفول للمستهلك بمقتضى

المادة 13 من القانون رقم 03-09. وحينئذ يكون العقد ملزما لجانب واحد هو المتدخل المتعاقد دون أن يكون عقد تبرع لانتفاء

نية التبرع لدى المتدخل. بل إن عملية الاقتناء قد يتحول تكييفها من عقد إلى تصرف بإرادة منفردة كأن تأخذ شكل وعد لجمهور

المستهلكين بجائزة.

وعليه فإن الذين يحصلون على سلع أو خدمات مجانية هم مستهلكون تشملهم قواعد حماية المستهلك رغم أنهم تحصلوا

عليها مجانا مادامت قد عرضت للاستهلاك، حتى وإن تم تقديمها من قبل المهني في سياق أعمال البر والإحسان والتطوع كالتبرع

للمؤسسات الخيرية أو دور الأيتام، ذلك ما يستشف من الإطلاق الذي صيغت به أحكام القانون رقم 03-09 بهذا الخصوص.

وبذلك فإن المشرع جعل مناط تطبيق قواعد الحماية هو كون السلعة أو الخدمة موجهة للاستهلاك، دون أن يعير اهتماما لمضمون التصرف الذي يؤطر عملية الاستهلاك إن كان بمقابل أو مجانا. وذلك يفيد أن المشرع يجعل مسألة حماية المستهلك مسألة مبدئية ثابتة تتجاوز الحسابات المالية للعقد، وهو موقف مبرر كون حماية أمن وسلامة المستهلك ورعاية مصالحه المادية والمعنوية المشروعة هدف أسمى من أن يكون محلا للمساومات.

وأخيرا يلاحظ أن المشرع استعمل مصطلح " المقابل " وليس " الثمن "، مما يدل من الناحية النظرية أن عقد الاستهلاك ليس بالضرورة هو عقد بيع، وإنما يجوز أن يكون المقابل الذي يلتزم به المستهلك غير النقود، ما يجوز معه تصور عقد الاستهلاك في صورة عقد مقايضة أو في صيغة وفاء بمقابل.

### ب. تطبيق أحكام القانون رقم 03-09 في مجال عقود التجارة الالكترونية:

لقد فرضت التجارة الالكترونية نفسها لتحديث ثورة جديدة في نطاق أنظمة التجارة في تاريخ البشرية، فعبّر شبكة الانترنت أصبح كل شيء قابلا للشراء ببساطة بواسطة أي حاسب آلي متصلا بالشبكة في أي مكان كان، وأضحت مختلف المنتجات المحلية والعالمية تتدفق على المستهلك من ملابس وكتب وموسيقى ومنتجات غذائية وكذا خدمات البنوك والتأمين والنقل والسياحة والاشتراكات في الصحف والمجلات ... وبذلك فتحت شبكة الانترنت أفقا رحبة طليقة من القيود لا تعترف بالحدود أمام ممارسات جديدة للاستهلاك.

وأمام تقنيات ثورة الاتصالات هذه، و ما نتج عنها من بعد مكاني وجغرافي بين المتدخل والمستهلك يثور التساؤل حول كيفية حماية المستهلك في هذا النوع من التعاقد، ومدى إمكانية تطبيق قواعد حماية المستهلك وقمع الغش في هذا المجال، في وقت لم يخصص المشرع الجزائري تنظيما خاص لحماية المستهلك في مجال المعاملات الالكترونية ؟

بالرجوع إلى المادة 2 في القانون رقم 03-09 نجدها تبين<sup>2</sup> نطاق تطبيق هذا القانون "على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك، وعلى كل متدخل، وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك". فهي بهذا الإطلاق لم تحدد وسيلة محددة يتم من خلالها العرض للاستهلاك، لذا فقد يتم بوسائل العرض التقليدية أو الالكترونية، وسواء تعلق العرض بسوق تقليدية أو الكترونية.

فالواقع أن المستهلك في مجال معاملات التجارة الالكترونية هو نفسه المستهلك في مجال المعاملات التقليدية، كل ما هنالك أنه يتعامل عبر وسيط إلكتروني ومن خلال شبكة اتصالات عالمية، ومن ثم يحظى المستهلك الإلكتروني بنفس حقوق المستهلك العادي ويتمتع بنفس الحماية القانونية التي يقرها له المشرع. على أن يؤخذ بعين الاعتبار خصوصية العقد الإلكتروني وكونه من العقود التي تبرم عن بعد وعبر شبكة الكترونية.

وعليه فإن أحكام القانون رقم 03-09 تسري على السلع والخدمات المعروضة سواء بشكل تقليدي أو الكتروني من حيث نظافتها وسلامتها وأمنها وكذا مطابقتها والالتزام بضمان صلاحيتها وخدمة ما بعد البيع المتعلقة بها. على أن تطبيق قواعد حماية المستهلك يكون أيسر حينما يقتصر دور الوسيط الالكتروني على إبرام العقد فقط، في حين يتم تنفيذ العقد خارج الوسيط الالكتروني من حيث تسليم السلعة أو تقديم الخدمة ودفع المقابل. وذلك حينما يتعلق العقد بسلع أو خدمات بطبيعتها لا تقبل التداول الالكتروني كالملابس والسيارات وخدمات النقل والإيواء.

إلا أن الإسقاط قد يتعذر بشأن السلع والخدمات الإلكترونية التي بطبيعتها يتم تداولها عبر الوسيط الالكتروني، فيكون العقد حينئذ إلكترونيًا خالصًا مادام يرم وينفذ الكترونياً، كبيع برامج الإعلام الآلي و البرامج السمعية والبصرية من أفلام وموسيقى ومكتبات إلكترونية يتم تسليمها عبر الشبكة مباشرة عن طريق التحميل أو التمكين من التصفح. وإن كنا نرى أنها تظل مشمولة بأحكام القانون رقم 03-09 متى عرضت للاستهلاك ولو إلكترونيًا وانطبق عليها وصف السلعة أو الخدمة وفق هذا القانون.

ومع ذلك فإن هذا الإسقاط وإن بدا من الناحية النظرية ألياً بسيطاً، فيجب أن لا يحجب عنا حقيقة خصوصية العقد الالكتروني والوسيط الذي يتم من خلاله، وكونه من العقود التي تبرم عن بعد وعبر شبكة عالمية، مما يثير إشكالات فنية وقانونية قد لا يجدي معها مجرد عملية الإسقاط. وهو ما سعت لتداركه التشريعات المقارنة التي اعتنت بحماية المستهلك في إطار المعاملات الالكترونية.